



ARCH Disability Law Centre

Conseils aux avocats et aux parajuristes pour fournir des services juridiques accessibles aux personnes ayant un handicap en Ontario

janvier 2019

Objectif de ce guide

Ce guide est destiné aux avocats et aux parajuristes qui fournissent des services juridiques aux personnes ayant un handicap. Il n'est pas destiné à être un conseil juridique.

Veillez noter que les informations contenues dans ce guide ne s'appliquent pas à toutes les situations. Les besoins d'une personne peuvent varier dans le temps et à différents moments de la journée. Demandez toujours à la personne ayant un handicap son avis sur la manière la plus appropriée de l'accommoder.

© ARCH Disability Law Centre, 2019

Table des matières

Premier contact avec votre bureau.....	4
Prendre un rendez-vous.....	4
Au bureau.....	5
Capacité et décisions.....	6
Confirmer la compréhension mutuelle.....	7
Documents et signatures.....	8
Mesures d'adaptation spécifiques.....	8
Clients aveugles ou ayant une vision partielle.....	8
Clients qui sont culturellement sourds, sourds, sourds oralistes ou devenus sourds ou malentendants.....	9
Clients qui sont sourds-aveugles.....	10
Clients utilisant un fauteuil roulant ou autre appareil à la mobilité.....	11
Clients ayant une déficience intellectuelle.....	12
Clients ayant des troubles d'apprentissage.....	12
Clients ayant des troubles mentaux.....	13
Clients ayant des troubles de communication.....	14
Clients ayant une hypersensibilité environnementale, telle que l'hypersensibilité chimique multiple ou l'hypersensibilité électromagnétique.....	15
Pour plus de renseignements.....	16

Premier contact avec votre bureau

Proposez des méthodes alternatives pour le premier contact si nécessaire. Celles-ci peuvent comprendre:

- Téléphone
- ATS (téléscripneur)
- Relais Bell
- Sous-titrage à distance
- Interprétation vidéo à distance
- Courriel
- Fax
- En personne

Utilisez un langage accepté par les communautés de personnes ayant un handicap. Le langage et les pratiques accessibles évoluent et il est préférable de mettre à jour les informations périodiquement en vérifiant les ressources spécifiques aux personnes ayant un handicap, telles que celles mentionnées dans ce guide. Demandez à votre client comment il préfère s'identifier par rapport à son handicap.

Prendre un rendez-vous

Lors de la prise de rendez-vous, demandez le client quelles accommodement il a besoin pour le rendez-vous. En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, vous avez l'obligation de fournir aux clients les mesures d'adaptation les plus appropriées à moins que cela cause une contrainte excessive.

Tenez compte du contexte pour déterminer comment vous acquitter de votre obligation de fournir les mesures d'adaptation les plus appropriées. Par exemple, il est possible que les mesures d'adaptation utilisées pour les

réunions de bureau ne conviennent pas à un contre-interrogatoire lors d'une audience.

Une personne ayant un handicap peut prendre plus de temps pour arriver à une destination. Familiarisez-vous avec les trajets accessibles menant à votre bureau, ainsi que les lieux d'embarquement et de débarquement des véhicules de transport en commun ou des stationnements accessibles. Par exemple, considérez le temps nécessaire pour prendre et débarquement du transport adapté lors de la planification d'un rendez-vous.

Préparez des instructions pour votre bureau qui évitent les obstacles physiques tels que les pentes abruptes, les escaliers et les petits ascenseurs. Pour certains clients, il peut être utile de décrire les points de repère proches. Pour les personnes ayant une déficience visuelle, vous devrez peut-être décrire les itinéraires, les pentes, les obstacles, les distances en nombre de marches et la nécessité de virer à gauche ou à droite.

Au bureau

Créez un environnement sans fragrance. Affichez une annonce d'environnement sans fragrance à l'entrée du bureau et dans les correspondances, par exemple dans une signature électronique. Assurez-vous que le personnel respecte la politique sans fragrance. Informez les visiteurs de cette politique avant leur arrivée à votre bureau et incluez-la sur votre site Web.

Évitez d'encombrer les entrées et gardez les portes complètement ouvertes ou fermées. Réduisez le bruit de fond et les distractions dans les espaces de réunion.

Si vous devez modifier la routine habituelle que vous suivez avec un client particulier, il est préférable de l'expliquer au client à l'avance.

Les animaux d'assistance travaillent et ne doivent pas être distraits. Ne leur touchez pas et ne leur donnez pas à manger sans autorisation. Il peut être utile d'offrir un bol d'eau pour les animaux d'assistance.

Demandez le client s'il veut de l'aide avant d'assister avec ses sacs, son équipement, fauteuil roulant ou tout autre appareil à la mobilité.

Capacité et décisions

Le *Code de déontologie* et le *Code de déontologie des parajuristes* exigent des avocats et des parajuristes qu'ils entretiennent, dans la mesure du possible, une relation professionnelle ordinaire avec des clients dont le handicap peut affecter leur capacité à prendre des décisions.

Commencez par supposer que le client est capable de vous donner des instructions, même lorsque le handicap peut avoir une incidence sur sa capacité à prendre des décisions ou à communiquer ses instructions. Assurez-vous de tenir pleinement compte du handicap du client lors de l'évaluation de sa capacité à vous donner des instructions.

Les articles 3.2 à 9 du *Code de déontologie* et les commentaires associés fournissent des conseils supplémentaires sur ce sujet. Les parajuristes devraient également suivre ces directives, bien qu'elles ne soient pas encore comprises dans la règle correspondante, règle 3.02, des *Règles de conduite des parajuristes* ni dans les *Directives de déontologie des parajuristes*.

Les médicaments peuvent ralentir le discours ou les réactions d'une personne. Par contre, cela ne doit pas être interprété comme un signe qu'elle n'a pas la capacité de donner des instructions.

Confirmer la compréhension mutuelle

Vous aurez peut-être besoin de temps supplémentaire et de rencontres additionnelles. Planifiez à l'avance, soyez patient et ayez des attentes réalistes concernant les délais.

Efforcez-vous d'avoir recours à du langage clair dans les mandats de représentation et les communications avec les clients. Des documents en langage clair peuvent être utiles pour tous vos clients. L'organisme Éducation juridique communautaire Ontario a des précédents de documents en langage clair dans de nombreux domaines du droit, dans une variété de formats et langues : <https://www.cleo.on.ca/fr>

Évitez d'utiliser votre propre langage corporel ou gestes pour communiquer.

Si vous n'êtes pas sûr de ce que le client essaie de vous dire, vérifiez avec lui après qu'il a terminé de parler. Il est toujours préférable de demander plutôt que de supposer que vous comprenez. Vous pouvez demander au client de répéter ce qu'il a dit. Vous devrez peut-être reformuler plutôt que répéter la même information.

Comme pour tous les clients, il peut être utile de récapituler à la fin de la rencontre pour confirmer la compréhension mutuelle de ce qui a été dit. Vous pouvez également envisager demander aux clients ce qu'ils comprennent comme étant les prochaines étapes dans leur cas.

Le cas échéant, considérez offrir au client une référence vers un autre service et l'aider avec des références vers d'autres fournisseurs de services.

Certains clients utilisent des personnes de soutien pour faciliter la communication. La personne de soutien peut aider à communiquer des informations ou poser des questions pour clarifier certaines informations, mais cette personne ne prend pas de décision pour la personne ayant un handicap. Communiquez toujours directement avec le client.

Documents et signatures

Certaines personnes ayant un handicap signent avec un « X » ou utilisent un cachet de signature, un agent de signature ou une signature électronique.

Il peut être prudent d'inclure une déclaration signée ou un affidavit d'un témoin qui puisse confirmer que le client est la personne qui a fait cette marque ou ce cachet.

Mesures d'adaptation spécifiques

Clients aveugles ou ayant une vision partielle

Présentez-vous verbalement. Proposez verbalement votre bras ou votre coude ou demandez-leur si elles aimeraient être guidées. Aider avec le déplacement seulement après que le client ait accepté votre offre de le faire. Décrivez les virages et les obstacles le long du parcours. Guidez leur main vers le dos de leur chaise. Ne touchez pas la canne blanche d'une personne. Vous pouvez trouver plus d'informations sur comment guider quelqu'un à : <https://www.cnib.ca/fr/perte-de-vision-si-une-personne-de-votre-entourage-est-aveugle/etre-guide?region=on>

Demandez au client quel type de correspondance il préfère et de quelle couleur, taille, police et format il a besoin. Plusieurs personnes préfèrent une résolution de 18 points ou plus, dans une couleur contrastant avec le papier ou l'écran. Les polices carrées sans empattement, telles qu'**Arial**, sont souvent considérées comme plus accessibles.

Certaines personnes lisent le braille ou utilisent des technologies telles que des lecteurs d'écran ou des logiciels à commande vocale. Vérifiez que la

communication écrite est dans un format qui peut être converti par son logiciel d'accessibilité.

Pour plus d'informations sur l'accueil des clients aveugles ou ayant une vision partielle, vous pouvez consulter :

INCA: <https://www.cnib.ca/fr>

Alliance for Equality of Blind (disponible en anglais seulement) :
<http://blindcanadians.ca/>

Balance for Blind Adults (disponible en anglais seulement) :
<http://www.balancefba.org/>

Clients qui sont culturellement sourds, sourds, sourds oralistes ou devenus sourds ou malentendants

Attirez l'attention du client par un geste de la main ou un léger tapotement sur l'épaule.

Demandez au client comment il préfère communiquer. Certaines personnes peuvent utiliser CART (traduction en temps réel des communications) pour lire un dialogue. Vous devrez peut-être fournir un interprète de la langue des signes, soit de l'American Sign Language (ASL), de la Langue des signes québécoise (LSQ) ou de la Langue des signes autochtone (ISL) pour les clients qui sont culturellement sourds.

Certains clients peuvent avoir besoin d'un interprète sourd pour travailler avec un interprète entendant. Un interprète sourd peut être nécessaire dans plusieurs situations, y compris pour les personnes sourdes qui utilisent une langue des signes autre que l'ASL, le LSQ ou l'ISL ou qui ont des difficultés à comprendre l'ASL, le LSQ ou l'ISL.

Si votre client a besoin de l'un de ces accommodements, il est fortement suggéré de contacter le fournisseur de services de cet accommodement bien en avance du rendez-vous avec le client. Ces fournisseurs de services sont peu nombreux. L'association professionnelle « Ontario Association of Sign Language Interpreters » (OASLI) suggère aux personnes de contacter et de réserver un interprète au moins 2 à 3 semaines avant un rendez-vous. Vous pouvez demander au client quels fournisseurs il préfère.

Faites face et communiquez avec la personne avec laquelle vous parlez, plutôt que son interprète. Si vous portez des lunettes teintées, une barbe ou une moustache, cela peut être plus difficile à comprendre pour la personne.

Parlez à un rythme régulier, pas trop vite ou trop lentement. Évitez les excès de prononciation ou l'augmentation du volume qui pourraient déformer le visage et rendre la lecture des lèvres plus difficile. Vous pouvez demander si vous devriez parler plus fort ou répéter l'information. N'utilisez pas d'indices auditifs, telles que la toux ou des pauses, pour communiquer des messages non-prononcés.

Pour plus de renseignements sur accommoder les clients, vous pouvez consulter l'Association des Sourds du Canada : <http://cad.ca/fr/>

La Société canadienne de l'ouïe a de l'information sur la prestation de services juridiques sans obstacle (disponible en anglais seulement) : https://www.chs.ca/sites/default/files/uploads/law_fdn_ont_crp.pdf

Pour des conseils en ce qui concerne la communication (disponible en anglais seulement), allez à : <http://www.chs.ca/communication-tips-0>

Clients qui sont sourds-aveugles

Plusieurs personnes ayant une déficience auditive et visuelle combinées s'identifient comme étant sourdes-aveugles. ARCH reconnaît que divers termes sont utilisés pour décrire les personnes ayant ce handicap.

Les clients sourds-aveugles peuvent avoir recours à un intervenant. Un intervenant est formé pour communiquer des informations auditives et visuelles à l'aide de méthodes telles que la parole, la langue des signes et le braille.

L'« Alliance for Equality of Blind Canadians » a des recommandations de courtoisie pour interagir avec des personnes ayant une déficience visuelle et auditive combinée (disponible en anglais seulement) :

<http://www.blindcanadians.ca/publications/cbm/26/courtesy-guidelines-what-should-you-do-when-you-meet-person-who-deaf-and-blind>

Vous pouvez également consulter des organisations spécifiques aux personnes ayant un handicap, tel que le Centre canadien Helen Keller :

<https://www.chkc.org/fr/accueil/>

Clients qui utilisent un fauteuil roulant ou autre appareil de mobilité

Lorsque vous vous déplacez d'un endroit à un autre, laissez le client déterminer le rythme.

Avoir un appareil de mobilité à portée de main facilite la mobilité de la personne. Ne le déplacez pas sans sa permission. Si vous l'assistez, demandez au client comment le manipuler ou le ranger. Ne vous appuyer ni vous reposer sur l'appareil.

Regarder en l'air n'est pas un angle de vision confortable. Lorsque vous rencontrez une personne utilisant un fauteuil roulant, asseyez-vous pour regarder la personne dans les yeux ou reculez-vous un peu. Soyez conscient des lignes de mire. Vous positionner de manière à ne pas vous tenir à un angle où la personne utilisant un fauteuil roulant regarde vers une source de lumière vive telle que les plafonniers ou le soleil est un petit geste mais empreint de politesse.

Pour plus d'informations sur les mesures d'adaptation pour des clients qui utilisent un fauteuil roulant ou autre appareil à la mobilité, vous pouvez consulter votre Centre local Vie autonome. Vous pouvez trouver le Centre Vie autonome de votre région à : <http://www.ilcanada.ca/accueil.html>

Clients ayant une déficience intellectuelle

Vous devrez peut-être clarifier le langage ou raccourcir les phrases, mais vous devriez tout de même avoir une discussion en profondeur. Concentrez-vous sur l'objectif général de la conversation. Vous devrez peut-être fournir des informations de manière concrète ou par segments. Il peut être utile de prendre plusieurs rendez-vous.

Envisagez préparer du matériel en langage clair (tels que les rappels, ordres du jour, résumés des tâches à accomplir) avant ou après une rencontre avec le client.

Pour plus d'informations sur l'accueil des clients ayant une déficience intellectuelle, vous pouvez consulter :

People First of Ontario (disponible en anglais seulement) :
<http://www.peoplefirstontario.com/>

People First of Canada (disponible en anglais seulement) :
<http://www.peoplefirstofcanada.ca/>

Respecting Rights, un programme d'ARCH (disponible en anglais seulement) :
www.archdisabilitylaw.ca/initiatives

Clients ayant des troubles d'apprentissage

Demandez au client comment il traite mieux l'information. Sachez que les stratégies utilisées dans un contexte particulier peuvent ne pas s'appliquer

ailleurs et que la difficulté d'apprentissage peut être plus importante en fin de journée ou lorsque la personne est fatiguée.

Pour plus d'informations sur les mesures d'adaptations pour les clients ayant des troubles d'apprentissage, vous pouvez consulter l'organisme « Learning Disabilities Association of Ontario » (disponible en anglais seulement) :

<http://www.ldao.ca/>

Clients ayant des troubles mentaux

Si le client est distrait en raison de son handicap ou des effets secondaires des médicaments, il peut être utile de se concentrer que sur l'objectif global de la conversation. Si le client semble distrait pour vous donner des instructions, demandez-lui s'il souhaite reporter le rendez-vous.

Certaines personnes peuvent avoir plus de difficultés à certaines heures de la journée, lorsqu'elles doivent prendre des décisions ou lorsque les délais approchent. Considérez ajuster les mesures d'adaptation et l'horaire pour ces périodes. Des rappels de la date du rendez-vous et des résumés de la rencontre peuvent être utiles.

Certains clients peuvent avoir une capacité fluctuante. Vous avez l'obligation continue d'évaluer la capacité légale et de fournir les mesures d'adaptation et soutien appropriés. Cela comprend assister le client dans la planification pour les périodes d'incapacité.

Pour plus d'informations sur les mesures d'adaptation pour les clients ayant des troubles mentaux, vous pouvez contacter le « Conseil Empowerment » à l'adresse suivante (disponible en anglais seulement) :

<http://www.empowermentcouncil.ca/index.html> ou « Sound Times Support Services » à (disponible en anglais seulement) : <http://soundtimes.com/>

Vous pouvez également consulter la politique de la Commission ontarienne des droits de la personne sur la prévention de la discrimination fondée sur des troubles de santé mentale et les dépendances à :

<http://www.ohrc.on.ca/fr/politique-sur-la-pr%C3%A9vention-de-la-discrimination-fond%C3%A9e-sur-les-troubles-mentaux-et-les-d%C3%A9pendances>

Clients ayant des troubles de communication

Certaines personnes utilisent un système de communication augmentative.

Demandez au client comment faciliter la conversation. Les instructions peuvent être attachées à l'écran de communication ou sur le plateau du fauteuil roulant. Par exemple : « Blissymbolics » est un langage graphique souvent imprimé à la surface d'une tablette.

Si le client ayant des troubles de communication ne dispose pas d'un système de communication augmentative, demandez-lui s'il souhaite utiliser un stylo, du papier ou un ordinateur pour les points clés et confirmer les informations importantes.

L'organisme « Communication Disabilities Access Canada » a élaboré des lignes directrices accessibles en matière de communication pour la police, les services juridiques et judiciaires. Vous pouvez trouver ces directives à (disponible en anglais seulement) : <http://www.access-to-justice.org/justice-sector/guidelines-for-working-with-a-victim-or-witness/>

Clients ayant une hypersensibilité environnementale, telle que l'hypersensibilité chimique multiple ou l'hypersensibilité électromagnétique

De faibles niveaux de parfum peuvent avoir un impact grave et peuvent mettre la vie en danger pour les personnes ayant une hypersensibilité environnementale (HE), telle que l'hypersensibilité chimique multiple (HCM) ou l'hypersensibilité électromagnétique (HEM).

Créez un environnement sans fragrance. Évitez les tapis, utilisez des produits de nettoyage non parfumés et fournissez des appareils de purification de l'air. Élaborez une politique sans fragrance et affichez-la à l'entrée du bureau et dans la correspondance avec les clients. Lorsque vous planifier un rendez-vous, rappelez à quiconque se présentant à votre bureau de ne pas porter de produits parfumés. Les programmes d'éducation peuvent améliorer la conformité du personnel et des membres de la communauté.

Si un client vous informe qu'il est affecté par des fragrances ou des produits chimiques, demandez-lui comment vous pouvez l'accommoder. Pour se protéger, certains clients utilisent un équipement de protection, tel qu'un masque ou des gants. Si des travaux de construction, de pulvérisation chimique ou d'autres travaux à base de produits chimiques sont prévus dans ou à proximité de votre bureau, ajustez l'horaire des rendez-vous afin que le client puisse les éviter. Étant donné que peu d'espaces commerciaux sont entièrement exempts de fragrance, vous devrez peut-être rencontrer le client en dehors de votre bureau, par téléphone ou à une heure de la journée où l'exposition aux fragrances est moindre.

L'hypersensibilité électromagnétique (HEM) est une sensibilité environnementale à l'exposition des champs électromagnétiques. Les clients ayant une HEM peuvent avoir besoin d'une rencontre à distance, n'utilisant que des services Internet et téléphoniques câblés à leur domicile. Lorsque vous rencontrez un client ayant une HEM, demandez aux autres participants de la réunion de désactiver leur cellulaire ou sans fil. Pour faciliter les

accommodements devant la cour ou le tribunal, considérez fournir à votre client l'équipement approprié et tester les connexions à l'avance.

Les clients ayant une HE, telles que HCM ou HEM, peuvent avoir besoin de reporter leur rendez-vous afin de minimiser l'exposition à l'environnement. En raison des effets de l'exposition sur la mémoire, ils peuvent avoir besoin d'accommodations telles qu'un résumé par écrit de la rencontre. L'exposition peut entraîner des difficultés de communication. Donc, il peut être nécessaire d'accorder du temps supplémentaire et avoir patience avec le client. Pour plus d'informations sur les mesures d'adaptations pour les clients ayant une HE telles que HCM ou HEM, vous pouvez consulter :

Environmental Health Association of Ontario (disponible en anglais seulement) : <https://www.ehaontario.ca/index.html>

Canadian Initiative to Stop Wireless, Electric, and Electromagnetic Pollution (disponible en anglais seulement) : <http://weepinitiative.org/index.html>

Politique de la Commission canadienne des droits de la personne sur l'hypersensibilité environnementale : <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fra/content/la-prise-de-mesures-d%E2%80%99adaptation-dans-les-cas-d%E2%80%99hypersensibilites-environnementales-le-point>

Pour plus de renseignements

ARCH offre un service de consultation gratuit aux avocats et parajuristes qui représentant une personne ayant un handicap. Les avocats et parajuristes peuvent prendre un rendez-vous avec un avocat d'ARCH pour consulter sur différents aspects de leur cas reliés aux droits des personnes ayant un handicap et comment subvenir aux besoins d'accommodement d'un client.

Pour plus d'informations, visitez le site Web d'ARCH à : www.archdisabilitylaw.ca.

Notes :